# 水務署就水錶錯調個案的處理
# 調查報告

## 申訴內容

申訴人稱，她於2022年6月遷離舊居（「A室」），並向水務署申請終結帳戶，獲該署確認終止其用戶註冊，並發出終結單和退回水費按金。然而，申訴人在2023年9月收到水務署的通知，表示由於該署在2019年錯調她和隔鄰單位的水錶，故需向她追收數千元的調整水費。就以上所述，申訴人對水務署作出以下申訴：

(1) 錯調水錶問題發生於2019年11月，而該署在2021年6月已發現水錶記錄錯誤，卻沒有即時通知她。此外，她在2022年6月已搬離事涉單位及成功終結帳戶，但該署逾一年後才向她追討費用。上述情況導致她無法及時就水錶度數或數據或收費事宜提出覆核要求，並錯失查證的機會和權利。她認為水務署處理失當，對其不公。

(2) 該署拖延多時沒有計算有關調整費用，卻在發出帳單後只給予她一個月時間繳款，做法不合理。她因投訴時身處外地工作，故要求該署暫緩有關個案，待她在2023年12月底回港後親自聯絡該署以解決事件。但該署沒有回應其要求，只是要求她按照帳單繳付調整水費。

## 公署調查所得

### *水務署就水錶錯調個案的處理*

2. 水務署已制訂內部指引處理因水錶錯調而須調整水費及排污費的個案（包括確認水錶錯調個案、調整水費及排污費帳款原則，以及有效追溯期等）。根據有關指引，水務署在調整水錶錯調個案的水費及排污費前，有關個案必須先經所屬分區的用戶服

務督察作實地視察，以確認水錶錯調涉及的水錶號碼及用水樓宇單位。

3.　　水務署內的客戶帳務組會審視督察的視察報告和水錶、比對有關單位的過往用水記錄，以及用戶提供的資料等，以確認水錶錯調結果，期間或需與督察跟進視察報告的資料。在釐定水費及排污費的調整時段和款額，以及更正電腦系統內的水錶記錄和調整帳款後，負責職員會發信通知所有相關註冊用戶，以告知更正後的水錶號碼、水費及排污費調整款額。

4.　　基於水錶錯調個案牽涉多於一個單位，水務署需派員到每個相關單位實地視察，並比對各單位的水錶和過往用水記錄，以及參考用戶提供的資料（如用水人數曾否變更）。由於水錶錯調個案的調查和處理較其他水費爭議個案複雜及需時，故水務署並沒有就個案的處理時間設限。

***水務署就終結帳戶申請的處理***

5.　　當收到註冊用戶的結束帳戶申請後，水務署會在電腦系統內輸入指示進行終結帳戶程序，而電腦系統會自動向註冊用戶發出終結單，藉此告知註冊用戶相關帳戶已終結，有關用戶無需就該用水樓宇單位在終結日之後的供水承擔任何法律責任。此外，如帳戶內有因錯調水錶而未調整及未收取的水費，在收到結束帳戶申請時，職員會隨即另行發信通知用戶水錶錯調情況，讓用戶知悉帳戶內仍有待處理或調整的帳項。

***水務署的回應***

<u>申訴點(1)</u>

6.　　一般而言，水務署人員須按部門指引的規定，在個案完成調查、更正電腦系統內的水錶記錄及完成有關水費及排污費調整計算後，才發信通知有關用戶更正後的水錶號碼和水費及排污費調整款額（上文**第 3 段**）。該署認為，這是為確保向用戶提供的資料完整及準確無誤，屬謹慎之舉。

7.　　根據《水務設施條例》（「《條例》」）第 20 條的規定，

所有與供水有關或因供水而引起的收費，均須由用戶繳付。由於此案主要涉及水錶錯置而非水錶失靈或運作異常，故用戶須按法例繳付由水錶所錄得的耗水量的全部費用。在 2021 年 6 月證實水錶錯調後，水務署覆查事涉兩個單位的用水記錄，認為水錶錯調始於 2019 年 11 月的水錶更換工程。就此，該署按既定指引，由 2019 年 11 月起調整有關帳戶的水費及排污費。因應水錶記錄錯調，該署電腦系統在 2021 年 5 月發出帳單（註：涵蓋用水期由 2020 年 3 月至 2021 年 3 月）後，已暫停向申訴人發出帳單。在完成調查後，水務署在 2023 年 8 月發信通知申訴人水錶記錄已更正。為方便申訴人了解 A 室在更正水錶記錄後的用水情況，該署另於 2023 年 10 月的覆函中，提供了 A 室在水錶更換工程前和後的水錶讀數、每日平均用水量，以及水費和排污費等數據（註：涵蓋用水期由 2017 年 3 月至 2022 年 6 月帳戶終結日）供申訴人參考。

8. 在收到申訴人結束帳戶的申請後，即使有關帳戶內仍有未發出的水費及排污費帳單和錯調水錶引起的調整費用，水務署的電腦系統仍自動向她發出終結單以告知她無須就用水樓宇單位在終結日之後的供水承擔任何法律責任。雖然如此，有關水費按金仍被保留在該帳戶內，用以抵銷其後發出的調整單內的應繳款額。如上文**第 5 段**所述，在收到結束帳戶申請時，個案職員應隨即另行發信通知用戶錯調水錶的情況，讓用戶知悉帳戶內仍有待處理或調整的帳項。但是次個案發生在疫情期間，水務署在維持日常運作上面對不少挑戰（詳見下文**第 9 段**），有關職員未及適時跟進並在終結帳戶時向申訴人發出有關通知。

9. 在疫情期間，各政府部門包括水務署均需參與協助社區抗疫工作，以及實施特別工作安排，以減低疫情傳播風險。當中有職員或其家人因染疫而需按法例要求接受強制隔離，以致水務署人手不足。為確保市民有穩定及安全食水可用，水務署須優先處理有關承接或結束帳戶申請，因此未能及時處理部分非緊急個案。另外，在疫情期間為減低傳播風險，水務署減少抄錶員外出工作，故令水費需依靠估算處理。加上市民的用水習慣在疫情下有所改變，該署因而收到大量要求調整水費的個案（逾五萬宗），令有關組別人員疲於奔命。就此個案，負責職員在疫情期間除需處理大量調整水費個案外，亦需全力協助處理承接或結束帳戶申請，並安排其小組的人手調配，以替補小組內的職缺和因

特別工作安排或強制隔離而未能返回崗位的職員，因而未能及時審視相關資料和向上級匯報個案，導致處理時間過長，未能在申訴人終結帳戶時反映相關帳款的調整。

10. 總括而言，經檢視個案，水務署認同該署在處理個案上有不理想之處，已就事件多次向申訴人致歉；與負責職員詳細檢討水錶錯調個案的處理；並向有關職員作口頭勸誡和記錄在案。此外，水務署亦已改善跟進投訴個案的機制，並指示所有職員必須及時跟進個案，避免同類事件再次發生。

申訴點(2)

11. 如上文所述，由於疫情關係，水務署未能適時計算因水錶錯調而須調整的水費及排污費，以致對申訴人造成困擾。為方便申訴人了解更正水錶記錄後的用水情況，以及翻查帳單和相關繳款記錄，水務署在覆函中已詳細向申訴人提供水錶讀數、每日平均用水量和水費及排污費等數據，以及電腦系統內的帳單和繳款記錄供她參閱。另外，水務署在收到申訴人對水錶錯調和調整帳單的查詢及考慮到她身處海外後，多次凍結帳單和延遲繳款限期。由於調整款額較大，該署亦多次向申訴人提供分期方式繳付帳款的選項。

***水務署的總結回應***

12. 如上文所述，由於此案發生在疫情期間，水務署在協助抗疫工作及維持日常運作上面對不少挑戰，職員疲於奔命。儘管如此，有關職員在處理個案的疏漏導致處理時間過長，對用戶造成困擾，實也難辭其咎。水務署已檢討此個案並汲取教訓，重新指示職員必須及時跟進個案及改善跟進處理投訴個案的機制。除現有發單系統報表外，為了更有效監察各投訴個案的情況，該署客戶帳務組已要求各職員每月向單位主管匯報所有自己負責個案的進度，而單位主管亦需每季度向組別主管上報仍未完成處理的個案，以便主管能及時對有需要的個案作出指示。至於錯調水錶一事，水務署曾於 2022 年 1 月向相關職員發出部門指引，旨在更換水錶後，加強相關文件的查核，以進一步加強監察。

## 公署的評論

13.　水務署已解釋該署在處理水錶錯調個案及終結帳戶的程序，跟進申訴人的個案的經過，以及用上較長時間通知申訴人有關水費及排污費的調整款項的原因。經審研與個案相關的資料，包括水務署的內部指引及工作記錄，公署的評論如下。

### *申訴點(1)*

14.　就水錶錯調個案，水務署的現行程序只會在個案完成調查、更正電腦系統內的水錶記錄及計算須調整的水費及排污費後，才通知受影響用戶更正後的水錶號碼和水費及排污費調整款額（上文**第3及6段**）。換言之，水務署在確認事涉水錶錯調後，未有即時通知相關用戶（包括申訴人）有關情況，做法並沒有違反既定程序和指引。

15.　水務署按《條例》向申訴人（作為 A 室的註冊用戶）收取所有與供水有關或因供水而引起的收費，包括因水錶錯調而引起的調整款項，亦屬責之所在。公署知悉，水務署基於水錶錯調個案的調查和處理較其他水費爭議個案複雜及需時，故沒有就個案的處理時間設限。公署亦理解，在疫情期間，各政府部門的工作無可避免地受到影響而出現延誤。水務署因此需要較長時間處理因水錶錯調而須調整水費及排污費的個案，屬無可厚非。

16.　不過，公署在審閱與個案相關的資料後，認為事件涉及水錶錯調和帳戶跟進兩方面的失誤，加上受不可控制的因素（即疫情導致人手緊絀及須按優次處理工作）影響，結果引致這宗申訴。事件始於水務署在2019年11月進行更換水錶工程時，錯調事涉兩個單位的水錶。直至接獲下層住戶提出的滲水投訴，水務署才於 2021 年 6 月初確認水錶錯調，但當時正值疫情期間，該署因此用上更長時間調查及調整相關水費及排污費。當申訴人在 2022 年6月申請終止用水帳戶（即確認水錶錯調情況後約一年）時，水務署其時同樣受疫情影響而仍未完成計算相關調整帳項，職員亦沒有按既定程序隨即發信通知申訴人水錶錯調的情況及帳戶內仍有待調整的帳項（上文**第5、8及9段**），有關處理確欠理想。最終，水務署在 2023 年 8 月中才首次通知申訴人有關水錶錯調的情況及調整帳單，以及要求她繳付經調整後的款項。由確認錯調水

錶至水務署通知申訴人有關情況，歷時逾兩年兩個月。即使水務署其時受疫情影響，以致人手有限並需按緩急先後處理工作，有關處理時間仍屬過長。申訴人因水務署事隔多時才通知她水錶錯調情況及向其追收款項感到不滿，公署完全可以理解。

17. 總括而言，公署認為水務署就此案的處理有疏漏之處（上文**第 16 段**）。事後看來，即使水務署因疫情期間的特殊情況而需要更長時間處理有關個案，較理想的做法應是先向受影響用戶交代水錶錯調的情況，以及該署其後（如在疫情緩和後）會逐步及按序通知相關用戶更正水錶後的調整帳項，以免他們事隔多時後接獲調整帳單時感到措手不及和不滿。

18. 公署欣悉，水務署已就負責職員的疏漏採取跟進及補救措施，並改善跟進處理投訴個案的監管機制；就錯調水錶的問題，水務署已發出部門指引，要求職員在更換水錶後加強查核相關文件，以進一步提升監察成效（上文**第 10 及 12 段**）。另外，雖然公署並不否定水務署現行處理水錶錯調個案的做法（即在個案完成調查及計算有關調整款項後才通知受影響用戶）可確保向用戶提供準確資料，但同時認為該署實有責任盡早通知受影響用戶有水錶錯調的情況，尤其是有關錯誤確是因該署出錯而引起。因此，公署認為水務署有需要檢討現行程序和指引，考慮是否為確認水錶錯調情況後最遲須於何時通知受影響用戶設下時限，以免類似本案的情況再現。

19. 綜合以上分析，公署認為，申訴點(1)**部分成立**。

***申訴點(2)***

20. 經審研調查所得資料，包括個案的事件經過及水務署的工作記錄等，公署認為，該署在得知申訴人對有關調整帳單的疑問及不滿後，已向申訴人多番解釋，包括向申訴人提供更換水錶工程前及後的水錶讀數、用水量，以及水費和排污費數據；並因應她在投訴期間身處外地而暫時凍結帳單及延長繳款限期。不過，公署留意到，水務署在回覆申訴人的查詢或投訴時只強調她應按 2023 年 10 月初（註：繳款限期為同年 10 月下旬）的帳單繳款。公署相信，這或令申訴人誤會水務署沒有考慮其暫緩繳款和處理個案的要求。直至申訴人向公署提出申

訴後，水務署才明確表示將繳款限期分別延後至 2024 年 1 月及 2 月。

21. 基於以上分析，公署認為，申訴點(2)**不成立，但水務署另有缺失**。

**總結**

22. 根據上文**第 14 至 21 段**所述，申訴專員認為，申訴人對**水務署**的申訴**部分成立**。

**建議**

23. 公署建議水務署：

(1) 考慮修訂部門指引，訂明須於確認水錶錯調個案後的指定時限內以書面通知受影響用戶有關情況，包括該署將暫停發出水費單及會於完成計算經修訂的水費及排污費後向有關用戶發出有關調整帳款的通知。

(2) 提醒職員需謹慎處理註冊用戶有關帳戶的查詢或投訴，並盡快提供清晰的回覆。

**結語**

24. 公署欣悉，水務署接納公署上文**第 23 段**的建議。公署會繼續與水務署跟進，直至有關建議得到全面落實。

**申訴專員公署**
**2024 年 7 月**

**公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：**

**Facebook.com/Ombudsman.HK**

**Instagram.com/Ombudsman_HK**